



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000280418

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051665-95.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WILIANE STHEFANY QUEIROZ DA MATA MUNIZ, é apelada LEROY MERLIN COMPANHIA BRASILEIRA DE BRICOLAGEM.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 24 de março de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1051665-95.2024.8.26.0002

Apelante: Wiliane Sthefany Queiroz da Mata Muniz

Apelada: Leroy Merlin Companhia Brasileira de Bricolagem

Comarca: São Paulo – 1ª Vara Cível – Foro Regional de Santo Amaro

Juiz (a) Prolator(a): Guilherme Silva e Souza

Voto nº: 2.328 – cbs

Apelação. Ação de restituição de valores c.c. pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora. Preliminar de ausência de fundamentação. Não acolhimento. Sentença que se encontra suficientemente fundamentada. Questões necessárias para a resolução dada à lide que foram enfrentadas e decididas. Sentença que cumpre os ditames do art. 489, do CPC. Precedente do c. STJ. Mérito. Aquisição de produto pelo site da ré. Cancelamento da compra no mesmo dia. Requerida que não realizou o estorno do valor, a despeito do cancelamento, e não solucionou a questão embora instada extrajudicialmente por inúmeras vezes. Dano moral. Ocorrência. Ré que prestou serviço defeituoso. Requerida que deu seguimento aos trâmites do pedido de cancelamento, mas não efetivou o estorno do importe pago por mais de 7 meses. Aplicação da teoria do desvio de tempo produtivo do consumidor. Caracterizado o ato ilícito. Inteligência dos arts. 186 e 187, do CC. Dano moral “in re ipsa”. “Quantum” indenizatório fixado em R\$5.000,00. Montante que se coaduna com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Valor suficiente para cumprir as funções punitiva, pedagógica e compensatória. Juros de mora. Responsabilidade contratual. Termo inicial. Citação. Honorários irrisórios. Impossibilidade. Caso dos autos em que a nova condenação garantirá ao patrono verba condigna. Sentença reformada em parte. Sucumbência mantida. Recurso provido parcialmente.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Wiliane Sthefany Queiroz da Mata Muniz contra a sentença de fls. 130/132, que julgou parcialmente procedente a ação para “condenar a requerida ao pagamento à autora da quantia de R\$ 1.259,90, a ser atualizada desde o desembolso pela tabela do TJ-SP, incidindo juros legais de 1% ao mês desde a citação.” Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação.

Inconformada, a autora apelou (fls. 149/165). Preliminarmente, sustenta a nulidade da sentença, uma vez que o d. Magistrado deixou de se manifestar acerca dos argumentos elencados pela autora em sua petição inicial. No mérito, afirma a existência de danos morais indenizáveis, observando-se que a requerida reteve indevidamente o valor pago por mais de 8 meses. No mais, impugna a fixação dos honorários sucumbenciais em montante irrisório, pleiteando a fixação com base na apreciação equitativa. Por fim, pede que os juros de mora incidam desde o efetivo desembolso e não desde a citação, como constou.

Tempestivo, preparado e com apresentação de contrarrazões de apelação (fls. 171/178), o recurso está pronto para julgamento.

Não houve oposição ao julgamento virtual do recurso.

É o relatório.

Preliminarmente, quanto à alegada ausência de fundamentação adequada da sentença proferida, não assiste razão à autora/apelante. Isso porque, a sentença encontra-se suficientemente fundamentada e as questões necessárias para a resolução dada à lide foram enfrentadas e decididas com clareza e objetividade pelo MM. Juízo “a quo”, que expressamente expôs as razões pelas quais entendeu pelo provimento parcial da demanda.

Nesse sentido, o fato de a parte discordar do entendimento adotado, não acarreta a nulidade da sentença, que cumpriu a contento os ditames do art. 489, do Código de Processo Civil.

No mais, “(...) Consoante entendimento do STJ, o magistrado não está obrigado a responder a todas as alegações das partes nem a rebater um a um todos seus argumentos, desde que os fundamentos utilizados tenham sido suficientes para embasar a decisão, como ocorre na espécie. (...) (REsp n. 2.101.273/SC, relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 7/11/2023, DJe de 16/11/2023.).

Assim, afasta-se a preliminar suscitada.

Ao que se infere dos autos, a autora adquiriu um moto compressor MM 10/50 BR, 2,5 HP 120 PSI e 50L pelo *site* da requerida em 31/10/2023. Contudo, no mesmo dia procedeu ao cancelamento do pedido, sendo prontamente atendida. Solicitou o estorno do valor pago, tendo-lhe sido informada que a restituição da quantia ocorreria em um prazo de dois dias úteis. No entanto, decorridos mais de 7 meses, e após diversas tratativas extrajudiciais, a ré se nega a realizar a devolução da quantia.

Sobreveio sentença de parcial procedência, ficando a requerida condenada à restituição do montante à requerente e, inconformada, a autora apelou buscando a condenação da empresa ao dano moral suportado.

Pois bem.

Destaca-se que a relação existente entre as partes constitui típica relação de consumo, havendo de um lado o consumidor e de outro, o fornecedor. Assim, as questões mencionadas nos autos devem ser analisadas à luz das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

Nesse viés, aplica-se ao caso as disposições do art. 14, da Legislação Consumerista:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Ora, ficou incontroverso nos autos a compra e venda do produto comercializado pela loja requerida, assim como o pedido de cancelamento, devidamente aceito pela ré, que informou à consumidora de que o prazo para o retorno do valor seria de até 2 dias úteis (fls. 17). Da mesma forma, incontroverso que até o presente momento – decorridos mais de um ano da data informada – não houve devolução da quantia.

ficando caracterizado o ato ilícito nos termos do art. 186 e 187, do CC.

Sobre o assunto, Jorge Alberto Quadros de Carvalho e Silva cita que:

“O serviço é tido como defeituoso, por defeitos da prestação de serviço ou por vícios de informação (informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos) , quando não fornece a segurança que o consumidor dele esperava, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento (sua apresentação), o resultado e os riscos que razoavelmente dele esperam (segurança expectada), e a época em que foi fornecido (técnicas existentes no momento)” [cf. Código de Defesa do Consumidor Anotado Editora Saraiva 2001 São Paulo, pag. 50].

Evidencia-se que o dano moral se configura com a injusta lesão causada pela requerida à consumidora, por não garantir a devolução da quantia, ainda que realizado o pedido de cancelamento da compra oportunamente. À vista disso, os acontecimentos superam o mero aborrecimento inerente à vida em sociedade, originando à requerida o dever de indenizar.

Além disso, no caso dos autos, ficou comprovado que a autora buscou a solução extrajudicial da questão, sem sucesso (fls. 17/23), permanecendo por longo período sem ter devolvido o montante pago. Dessa forma, aplicável a teoria do desvio de tempo produtivo do consumidor, principalmente pelo descaso da ré em solucionar a questão.

O dano moral, nesse caso, dá-se de forma presumida (“in re ipsa”) e, portanto, independe de prova, decorrendo do próprio ato lesivo.

Nesse sentido, já decidiu esta c. 28ª Câmara de Direito Privado em casos análogos:

OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. Aquisição de produto pela internet que não foi entregue. Aplicação da legislação consumerista ao caso em estudo. Dano moral ao consumidor que enseja a devida reparação. Inteligência do art. 14 do CDC. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1035600-39.2022.8.26.0602; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2023; Data de Registro: 18/10/2023);

BEM MÓVEL. Celular. Compra cancelada pela fornecedora após à data prevista para entrega, sem restituição integral do valor pago. Dano moral caracterizado. Indenização reduzida em atenção aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Honorários advocatícios sucumbenciais adequadamente fixados. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1061116-20.2019.8.26.0100; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2021; Data de Registro: 25/02/2021)

Diante do reconhecimento do dano moral indenizável, passa-se à análise do “quantum” indenizatório a ser fixado.

Sabe-se que a justa reparação dos danos morais deve observar os aspectos punitivo – buscando penalizar o causador da lesão pela ofensa praticada –, compensatório – visando proporcionar ao ofendido uma compensação pelo mal suportado – e preventivo – objetivando persuadir o causador do dano ou outras pessoas a não mais cometer atos semelhantes.

A respeito, o c. STJ entende que:

DANO MORAL. REPARAÇÃO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DO VALOR. CONDENAÇÃO ANTERIOR, EM QUANTIA MENOR. **Na fixação do valor da condenação por dano moral, deve o julgador atender a certos critérios, tais como nível cultural do causador do dano; condição sócio-econômica do ofensor e do ofendido; intensidade do dolo ou grau da culpa (se for o caso) do autor da ofensa; efeitos do dano no psiquismo do ofendido e as repercussões do fato na comunidade em que vive a vítima. Ademais, a reparação deve ter fim também pedagógico, de modo a desestimular a prática de outros ilícitos similares, sem que sirva, entretanto, a condenação de contributo a enriquecimentos injustificáveis.** Verificada condenação anterior, de outro órgão de imprensa, em quantia bem inferior, por fatos análogos, é lícito ao STJ conhecer do recurso pela alínea c do permissivo constitucional e reduzir o valor arbitrado a título de reparação. Recurso conhecido e, por maioria, provido. (REsp n. 355.392/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Castro Filho, Terceira Turma, julgado em 26/3/2002, DJ de 17/6/2002, p. 258.) (g.n).

Nesse viés, para a justa fixação do “quantum” indenizatório deve-se atentar ao bem jurídico lesado, assim como à extensão do dano causado, às condições do ofensor e da vítima, ao grau de culpa, observando-se a natureza coercitiva, compensatória e preventiva da reparação e, ainda, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ou seja, a fixação não deve acarretar o enriquecimento ilícito da parte ofendida, mas deve servir aos propósitos a que se destina.

Figueiredo Teixeira, no julgamento do REsp n.º 214.381-MG (DJU de 29.11.1999):

“Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”

Nesse contexto, tem-se que a importância de R\$5.000,00 mostra-se adequada ao caso concreto, considerando-se a postura negligente da ré, sendo hábil a cumprir as funções punitiva, pedagógica e compensatória. Ademais, o valor se coaduna com o que vem sendo decidido nesta c. 28ª Câmara de Direito Privado em casos análogos.

O montante deverá ser atualizado a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ), utilizando-se o IPCA/IBGE (na forma da nova redação do art. 389, § único, CC). Os juros de mora, tratando-se de responsabilidade contratual, serão aplicados desde a citação e, em razão da alteração trazida pela Lei nº 14.905/2024, cujos efeitos iniciam em 30/08/2024, o cálculo se dará da seguinte forma: até o dia 29/08/2024, seguirá o antigo regime, aplicando-se a juros moratórios de 1% a.m., previsto no art. 161, § 1º do CTN; a partir de 29/08/2024 os juros de mora corresponderão à taxa referencial do Selic, deduzido o IPCA, conforme art. 406, § 1º do Código Civil e observado o § 3º do mesmo artigo.

No tocante aos juros de mora do dano material, melhor sorte não assiste à autora. Isso porque, como acima mencionado, tratando-se de responsabilidade contratual os juros de mora incidem desde a citação, conforme bem constou na r. sentença impugnada.

Por fim, no que tange aos honorários sucumbenciais, com efeito, descabida a fixação de verba honorária irrisória, que se mostra até mesmo afrontosa com o trabalho do profissional que desempenhou sua função.

Observa-se nesse sentido, que o c. STJ já decidiu que:

“Civil. Processual civil. Embargos do devedor. Título extrajudicial. Ausência de certeza do título. Embargos de declaração. Omissão não verificada. Verba honorária. Valor irrisório. Majoração possível. Precedentes. I- O arbitramento da verba honorária em valor irrisório ofende a equidade e, também, a dignidade do profissional da advocacia. Aplicação do art. 20, § 3º e 4º do CPC. II. Recurso especial conhecido e parcialmente provido [cf. STJ, REsp 899.193/ES, Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 21.08.2007].

Contudo, no caso dos autos, deixa-se de alterar a base de cálculo da verba honorária, uma vez que a nova condenação garantirá ao patrono quantia hábil a remunerar de forma condigna o trabalho realizado.

Por tais fundamentos, reforma-se em parte a sentença proferida para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$5.000,00.

Mantém-se a sucumbência já fixada, ficando a requerida condenada ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios ora fixados em 20% do valor atualizado da condenação, nos moldes do art. 85§§2º e 11, do CPC.

Ante o exposto, meu pronunciamento final é pelo **PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO**, reformando-se em parte a r. sentença proferida e mantendo-se a sucumbência fixada.

EDUARDO GESSE

Relator